患者さまアンケート結果

【平成 30 年度②】

●**実施日**　　平成 31 年 2 月 13 日（水）

●**回答者数**　　外来患者さま 308 人、入院患者さま 132 人

合　計 440 人

●**総合得点**　　87.5 点　（外来：85.82 点、入院：89.18 点）　※無回答を除く

アンケートにご協力いただいた患者さまには、心から感謝いたします。

私たち病院職員一同は、今回いただいた患者さまのご意見を真摯に受けとめ、より高いレベルのサービスで患者さまに奉仕し、市民の皆さまにより評価される病院を目指してまいります。

下関市立市民病院　CS 推進委員会

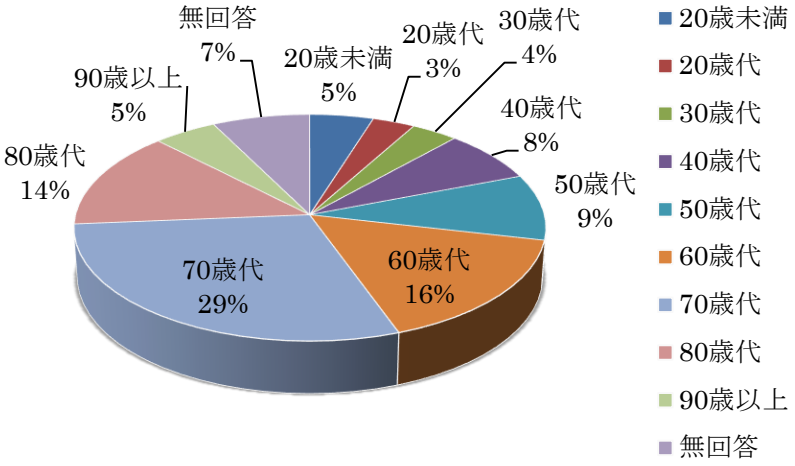
外来患者さまアンケート

問1　性別、年齢などについて

●**性別**　□男性 111 人（36%）　□女性 167 人（54%）　□無回答 30 人（10%）

●**年齢**　60 歳以上の方が 64%を占めています。

□20 歳未満　15 人（ 5%）
□20 歳代　10 人（ 3%）
□30 歳代　11 人（ 4%）
□40 歳代　23 人（ 8%）
□50 歳代　29 人（ 9%）
□60 歳代　49 人（16%）
□70 歳代　90 人（29%）
□80 歳代　43 人（14%）
□90 歳代以上　15 人（ 5%）
□無回答　23 人（ 7%）



●**受診された診療科目**

診療科	人数	診療科	人数	診療科	人数
内科	45 人	血液内科	0 人	腎臓内科	29 人
アレルギー科	0 人	緩和ケア内科	2 人	リウマチ膠原病内科	5 人
ペインクリニック内科	7 人	糖尿病内分泌代謝内科	4 人	呼吸器内科	3 人
循環器内科	23 人	消化器内科	11 人	精神科	15 人
神経内科	10 人	小児科	18 人	外科	10 人
脳神経外科	19 人	呼吸器外科	2 人	心臓血管外科	2 人
小児外科	0 人	整形外科	42 人	リハビリテーション科	11 人
皮膚科	17 人	泌尿器科	14 人	産婦人科	12 人
乳腺外科	0 人	眼科	22 人	耳鼻咽喉科	32 人
放射線診断科	1 人	放射線治療科	3 人	麻酔科	0 人
救急科	1 人	歯科・歯科口腔外科	12 人	無回答	12 人

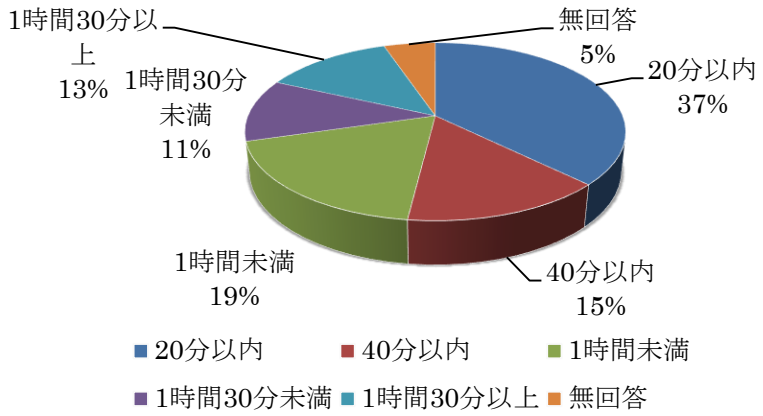
問2　待ち時間について

（1）本日は予約をされてこられましたか。

□予約あり 264 人（86%）
□予約なし　24 人（ 8%）
□無回答　　20 人（ 7%）

（2）診察までの待ち時間（予約ありの方は、予約時間からの待ち時間）を教えてください。

□20 分以内･･･115 人（37%）
□40 分以内･･･ 45 人（15%）
□1 時間未満･･･57 人（19%）
□1 時間 30 分未満･･･35 人（11%）
□1 時間 30 分以上･･･40 人（13%）
□無回答･･･16 人（ 5%）



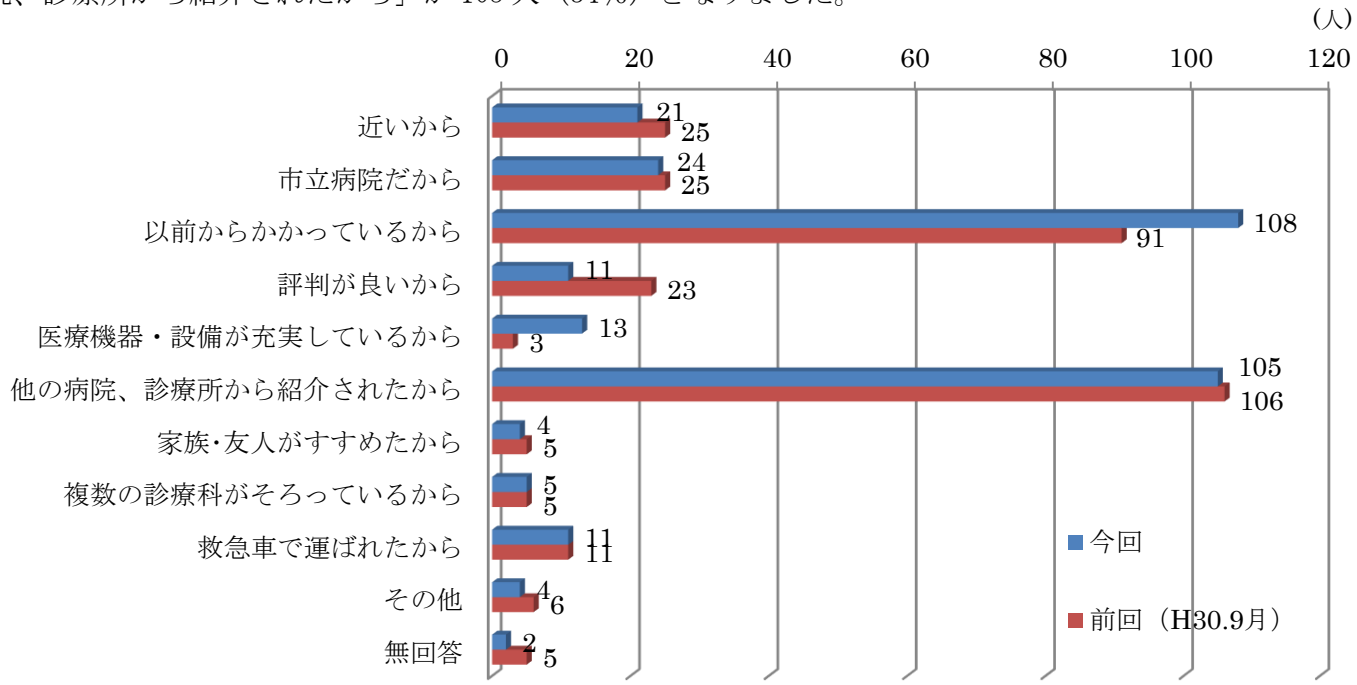
平均待ち時間は、**約 53.0 分**です。

前回調査時（H30.9 月実施）は、約 51.9 分でした。
お待たせして申し訳ありません。

※平均待ち時間は、「20 分以内」を 20 分、「40 分以内」を 40 分、「1 時間未満」を 60 分、「1 時間 30 分未満」を 90 分、「1 時間 30 分以上」を 120 分として単純計算しています。

問3　この病院を選ばれた理由は何ですか。

前回は、「他の病院、診療所から紹介されたから」を選ばれた患者さまがもっとも多く、106 人（35%）でしたが、今回の結果では、「以前から市民病院にかかっているから」が 108 人（35%）、次いで、「他の病院、診療所から紹介されたから」が 105 人（34%）となりました。



問4　職員の対応などについてお聞きします。（※5 点満点）

（1）当院の医師の対応、印象はいかがでしたか。

（2）当院の看護職員の対応、印象はいかがでしたか。

（3）当院のその他の医療スタッフの対応、印象はいかがでしたか。

（4）当院の受付、会計の職員の対応、印象はいかがでしたか。

	（1）医師	（2）看護師	（3）その他	（4）受付・会計
今回	4.38	4.36	4.20	4.13
H30 年 9 月	4.43	4.45	4.26	4.18
H30 年 2 月	4.51	4.47	4.24	4.20

全ての設問において、評価が下がる結果となりました。来院される皆さまに対する接遇については、日頃から研修等を行い、より一層思いやりのある対応を心がけてまいります。

問5　院内の環境についてお聞きします。（※5 点満点）

（1）院内の表示や案内は分かりやすかったですか。

（2）院内の施設（食堂、トイレ、駐車場など）について満足されましたか。

（3）院内の売店（コンビニエンスストア）について満足されましたか。

（4）総合的に見て院内の環境には満足されていますか。

（5）診察室でのプライバシーは守られていましたか。

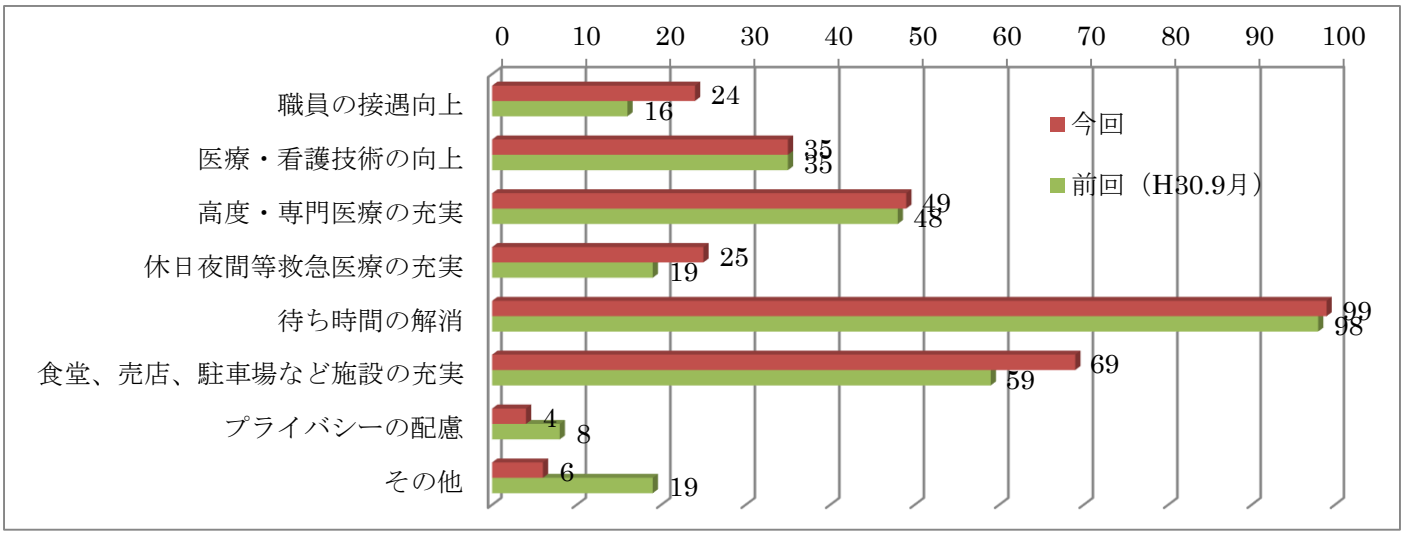
	（1）表示・案内	（2）施設	（3）コンビニ	（4）総合環境	（5）プライバシー
今回	3.83	3.41	3.59	3.76	3.99
H30 年 9 月	3.98	3.50	3.56	3.90	4.06
H30 年 2 月	3.94	3.35	3.65	3.81	4.10

問6　病院への要望、印象などについてお聞きします。

（1）今後、当院に望まれることはどのようなことですか。

「待ち時間の解消」を望まれている患者さまが最も多く、99 人（32%）いらっしゃいました。次に多かったのは、「食堂、売店、駐車場などの施設の充実」で、69 人（22%）でした。　※複数回答あり

※無回答 73 人を除く

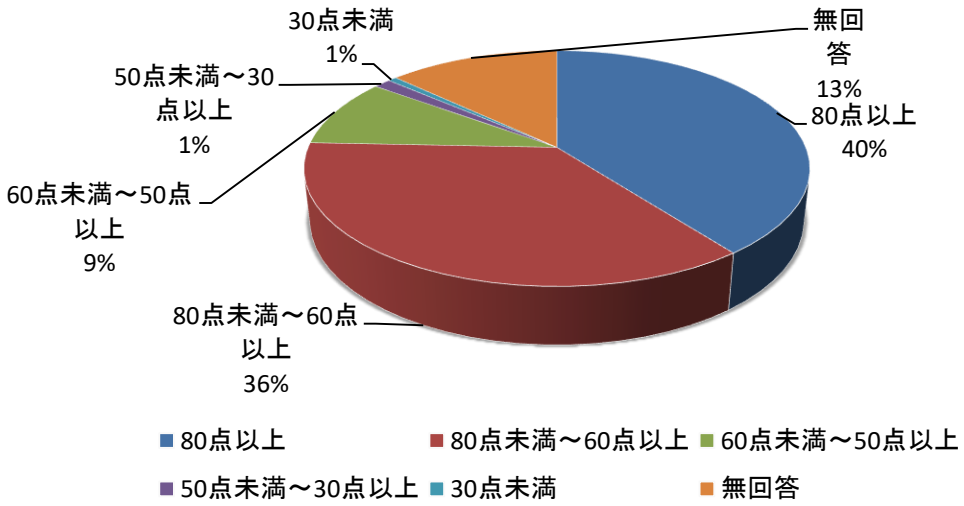


（2）医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思われますか。

□80 点以上･･･122 人（40%）
□80 点未満～60 点以上･･･111 人（36%）
□60 点未満～50 点以上･･･ 29 人（9%）
□50 点未満～30 点以上･･･ 4 人（1%）
□30 点未満･･･ 2 人（1%）
□無回答･･･ 40 人（13%）

単純平均した、総合得点は 85.82 点です。（前回より 1.2 点減）

前回調査時の総合得点は、87.02 点でした。



問7　その他　当院に対してお気付きの点などがございましたら、ご記入ください。

ありがとうの言葉	回答者
スタッフの対応は、いつもやわらかくて安心しています。	40 代女性 耳鼻咽喉科受診
透析センターのスタッフさんは、大変良いと思います。 他の病院に行っても、市民病院は大変ほめられました。	80 代男性 腎臓内科
医師、看護師、スタッフの皆さん、とても感じよく親切で、いつも気持ち良く受診しています。ありがとう。	70 代男性 腎臓内科
リハビリテーション科の各先生方のリハビリや会話や注意事項など、いろいろありがとうございました。来て良かったと思います。	60 代男性 整形外科・リハビリテーション科
対応が良いと思います。	70 代女性 循環器内科

ありがとうの言葉	回答者
入院しておりましたが、入院中、足を洗ってもらいとても気持ち良かったです。ありがとうございました。また、６月入院します。ご迷惑をおかけしますが宜しくお願いします。	女性 整形外科
市民病院になって、初めて来院しました。 受付あたりで、探す間もなくスタッフの人が声をかけてくれたので（初めも終わりも）時間のロスなくすみました。	50 代女性 ペインクリニック内科
皆様とてもやさしかったです。	60 代男性 外科・整形外科
受付から受診、会計まで迷うことなく修了しました。 きちんと案内して下さるので、とても助かりました。 また、小さい子供が一緒だったので、検査ごとに子供を見て頂き、大変ありがたかったです。	40 代女性 内科・眼科・耳鼻咽喉科
当院に来て、帰るまで良いと思います。	70 代男性 ペインクリニック内科
総合病院としては、（全部）上位にランクされるものと感じました。 市民病院として、継続して業務を続けて欲しく思います。ありがとうございます。	80 代女性 皮膚科
先生がとてもやさしく、思いやりがあり、とても信頼しています。	20 才未満男性 小児科
玄関口におられるボランティアの方々が大変助かります。	80 代女性 整形外科
対応はとても良かった。百拝	60 代 泌尿器科
小児外科の看護師の方が、いつも子どもに優しくしてくださって嬉しかったです。	30 代女性 小児外科
いつも親切に接して頂き、感謝しております。 ありがとうございます。	90 代女性 脳神経外科
満足しております！！	—
入院時の看護師さんの対応もとても良好です。	80 代女性 循環器内科
院内きれいに清潔と感じます。	70 代男性 泌尿器科
・眼科 石村先生の説明はとても分かりやすく、丁寧で、優しく、母が安心して手術を受ける事ができ、感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。 ・外来（眼科）の看護師の岡崎さんも、とても親切で、家族の気持ちなど、よく理解して下さり、優しくて安心できました。 ・眼科の病棟では、皆さんとても親切で、優しくて、安心して入院生活を送ることができました。本当にありがとうございました。	90 代女性 眼科
予約日を忘れて、気づき電話で事情を話して対応してくださるので、大変助かります。いつまでも市民病院が利用したい病院であってほしいです。	70 代女性 整形外科・産婦人科

ありがとうの言葉	回答者
数年前と比較し、職員の皆様の対応（待ち時間の気配り、言葉遣いなど）は、格別に良くなった様に感じてます。	70 代女性 耳鼻咽喉科
病院に入ったら、すぐボランティア（？）の方が明るくあいさつしてくださり、不安な気持ちが薄らぎました。病院全体に暗いイメージがなく、安心して診療していただける・・・という思いが湧いてきました。 各々の患者が不安な気持ちを抱いて通院していると思いますが、「希望」が感じられる診療や対応、言葉がけに皆さん感謝していると思います。	70 代女性 放射線治療科

ご意見・ご要望	回答者
・トイレは全部洋式にしてほしい。 ・待合スペース（コーヒーなど飲める）を充実してほしい。 ・食堂をきれいにしてほしい。 ・駐車場を増やしてほしい。	70 代女性 リウマチ膠原病 内科受診
名前で案内。	70 代 内科・神経内科
トイレはせまい様に思われる所もあります。書類や荷物を置くスペース等の工夫があれば助かります。 予約時間と診察までの時間はせめて 40 分くらいかと・・・。 駐車場にすんなり入れず、待ち時間がかかる。	40 代女性 耳鼻咽喉科
・植樹の手入れをして下さい。 ・駐車場１Ｆから、玄関に入る駐車場用の歩道の整備。（２Ｆと３ＦはＯＫ） ・受付一部職員のマナー・サービスの研修が必要。 ・予約人数が多く、先生は大変と思います。　→　人数の制限が必要。	70 代男性 放射線治療科
・コンビニ不親切。 ・食堂、食物をあつかっています。制服の清潔さが感じられない。 ・駐車場がもう少しあれば。	70 代男性 腎臓内科
私が、中央病院（独立行政法人化後　市民病院）に診療を受けた当時、患者が多かった。再び患者の多い病院の復活を望みます。	70 代男性 内科
コンビニせまい。	60 代女性 整形外科
待合室（ロビー）が広い方が良い。 駐車場の拡充。	70 代男性 耳鼻咽喉科
駐車場の拡充を！！	70 代 整形外科
地銀のキャッシュコーナーがない。ローソンのＡＴＭだと、山銀の手数料が取られる。せめてセブンイレブンにしてほしい。	50 代女性 健康診断
待ち時間が長く、どこにも席を外しにくいので不便。たいくつ。 薬局が外になり、出入りが年寄りにはきつい。不便。薬局も待ち時間が長い。	70 代女性 循環器内科

ご意見・ご要望	回答者
診察から検査室までが遠いと思いました。 ボランティアは不要な時もありました。 トイレは、老朽化してます。市民税で立て直すべきです。 ※担当医に対し、不安でした。ＰＣばかり見て、患者の身体をさわらない。痛いと云っているのに医師は確認しませんでした。紹介された病院への対処を気にされてるようでした。医師は、一緒に痛みを取り除こうとする誠意を持つべきではないでしょうか？もう今回の先生には受診したくありません。 ※検査技師も大声で威圧的で恐かったです。 （検査室の看護師は、優しく接して下さいました。）	50 代女性 整形外科
待ち時間の解消。	―
駐車場確保のため、予約時間よりみな早く来ている。駐車場不足。	70 代男性 循環器内科
ソファーに粘着テープがはられていたり、クッションが悪く、待ち時間が長いと腰が痛くなります。改善してもらったら助かります。 各科ごとに新しい検査機器とかでてるようですので、導入してもらえると助かります。	60 代女性 内科
眼科は待ち時間が少なくうれしいのですが、外科の待ち時間は２時間強、これでは病院に来て、病気になりそうです。	70 代女性 眼科
・待ち時間が長すぎる。本日は 15：00 前からの診察ははじまっていたが、いつも 15：00 予約でありながら、医師が来ていない。 ・診察順番表示ありますが、医師によっては、現在診察中の番号しか表示されない。次の診察の番号を表示してほしい。 ・スマホを歩きながら、通路を歩いているスタッフが居て、まがり角でぶつかりそうになった。それにもかかわらず、謝ることもしない。 ・通常、診察終了が玄関がしまったあとになってしまった際、どこで会計するのか、くすりをどこでもらうのか、出口はどこなのかを看護師が全く説明してくれないことがあり、たいへんこまった。 ・多くの待ち患者さんがいる中、「認知症のくすりはのんでますよね？」とか、薬の内容のカクニンをされ、母がかわいそうだった。 ・内科の看護師しか知らないですが、診察室がわからない。患者さんをみているのに、案内もせず放置していた。 ・検査結果のコピーをこちらからくださいといわないと、くれない。 ・看護師の私語が多い。 ・患者の情報を付きそいが話してるのに、まったく PC に入力しようともしない医師はどういうつもりか不明。	70 代女性 内科 （40 代女性代筆）
① 玄関が広く、明るくて、鮮やか。他の病院に比べて、少々トイレ等の施設が老朽化している為、少々不快感を感じます。早めの対応をお願いします。 ②待合室のソファーの老朽化。ゆえに同情！	60 代男性 循環器内科
駐車場料金を０円にしてほしい。	70 代男性 皮膚科

ご意見・ご要望	回答者
科により、待合席が混雑しすぎる。 病院施設をもっと改良・改善する時期ではないか。	70 代男性 糖尿病内分泌代謝内科
下の総合受付の人の言い方が嫌だった。とても。 産婦人科の人の言い方の方がとても良かった。	30 代女性 産婦人科
駐車場のスペースか、朝は混雑して待つことが多いので、もう少しスペースがあればと思います。	― 整形外科
久しぶりに来院し、駐車場がわかりにくかったです。	60 代女性 消化器内科
20 年近く通院しています。待ち時間は改善されていません。 血液検査があるため仕方ないのでしょうか。	60 代女性 耳鼻咽喉科
会計の待ち時間がとてもしんどいです。（とくにインフルエンザの季節） 機械を導入してほしい。 駐車場ももっとあったらいいなと思います。いつも大変お世話になっております。 ありがとうございます。	20 才未満男性 小児科
理容・美容を再開して欲しい。	50 代女性 耳鼻咽喉科
予約番号の読み上げが複数人の看護師が同時に読み上げるため聞きとれずとまどう。 膠原病内科受診の場合、担当看護師が変わるので、今日はどの人が呼ぶのかわからない。（担当がいるのかもわからない）	40 代女性 リウマチ膠原病内科
採血が痛かったので、なるべく１度で終わらせてほしい。（本日は３回もされた） 上手な人と下手な人の差が激しいので均一にしてもらえるとありがたい。	70 代女性
外来看護師さんの対応の差が大きい。担当の方はすごく良く安心させてくれますが、窓口（科）の方は、笑顔もなくイメージがあまり良くない感じがする。	― 消化器内科・眼科
先日、MRI の検査に来た時、駐車場の券を会計に出しましたが、駐車場代 100 円かかりました。検査でも駐車場代いりますか？ トイレ。もう少しきれいに、数も少ない。食堂は明るく。	60 代女性 産婦人科
トイレが汚すぎる。	40 代女性 小児科
駐車場がすくないのでこまる！！	50 代女性 整形外科・産婦人科
市立市民病院とすれば、充分。 入院した時に、ｗｉ－ｆｉが使えるかが気になります。	70 代男性 耳鼻咽喉科
表示板が、数字が表示される時に、ピンポンパンとかのリズムで教えていただけると。 音が小さくて、その度に表示板をみるが、気がつきにくい。	70 代女性 整形外科・産婦人科
待合室のイスを座りやすいものに。	50 代女性 内科

ご意見・ご要望	回答者
子どもが、言葉の遅れがあるかないかを初診の時、問診に書き込めるようにしてほしい。 看護師さんや、技師さんが、いくら説得しても理解できていない時があるし、その都度こちらから言葉の遅れのことを言うのもどうかと思います。	20 代男性 耳鼻咽喉科
トイレが狭い。 駐車場が少ない。	90 代女性 精神科

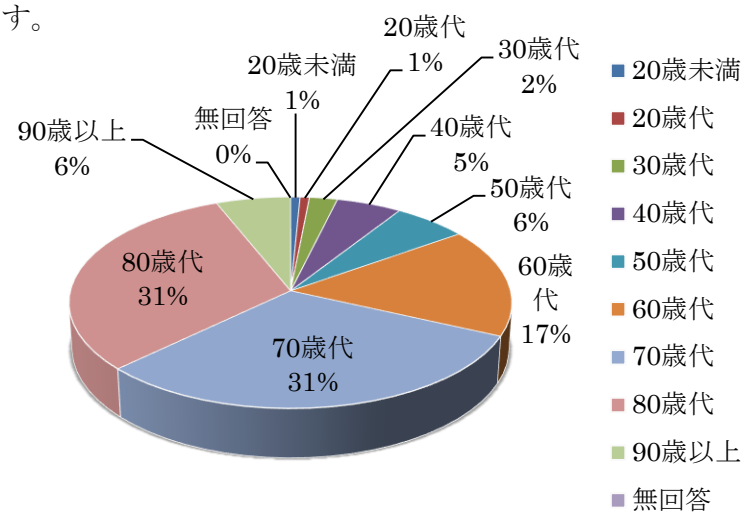
入院患者さまアンケート

問1　性別、年齢などについて

●性別　□男性 55 人（42%）　□女性 75 人（57%）　□無回答 2 人（2%）

●年齢　60 歳以上の方が 79%を占めています。

□20 歳未満	1 人	(1%)
□20 歳代	1 人	(1%)
□30 歳代	3 人	(2%)
□40 歳代	7 人	(5%)
□50 歳代	8 人	(6%)
□60 歳代	22 人	(17%)
□70 歳代	41 人	(31%)
□80 歳代	41 人	(31%)
□90 歳代以上	8 人	(6%)
□無回答	0 人	(0%)



●入院されている病棟

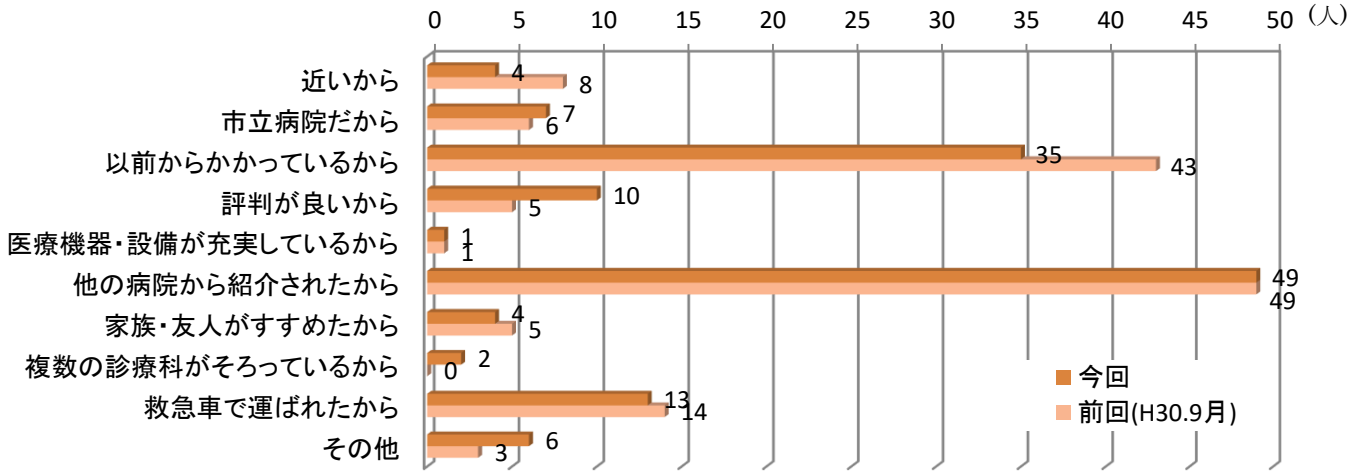
入院された病棟	3 階東	3 階西	4 階西	4 階東	5 階西	5 階東	6 階東	緩和ケア	無回答
人数	22 人	11 人	21 人	12 人	25 人	15 人	15 人	3 人	8 人

●入院日数

平均入院日数･･･18.51 日

問2　この病院を選ばれた理由は何ですか。

「他の病院から紹介されたから」が 49 人（37%）、続いて「以前からかかっているから」が 35 人（27%）、「救急車で運ばれたから」13 人（10%）、「評判が良いから」が 10 人（8%）という結果になりました。上位３位までは、前回と同様の結果となりました。　※無回答 1 人は除く



問3　医師の対応などについてお聞きします。（※5 点満点）

（1）　あいさつ、言葉づかい、態度などはいかがですか。

（2）　検査・治療は、あなたに分かりやすく理解できるような説明をしたうえで行なわれていますか。

（3）　総合的にみて、当院の医師の印象はいかがですか。

	（1）あいさつ等	（2）説明	（3）総合
今回	4.59	4.68	4.51
H30 年 9 月	4.50	4.67	4.54
H30 年 2 月	4.56	4.71	4.51

問4　看護師の対応などについてお聞きします。（※5 点満点）

（1）あいさつ、言葉づかい、態度などはいかがですか。

（2）検査・治療は、あなたに分かりやすく理解できるような説明がされていますか。

（3）総合的にみて、当院の看護師の印象はいかがですか。

	（1）あいさつ等	（2）説明	（3）総合
今回	4.54	4.58	4.51
H30 年 9 月	4.53	4.57	4.46
H30 年 2 月	4.55	4.60	4.48

問5　その他の職員の対応についてお聞きします。（※5 点満点）

（1）当院のその他の医療スタッフの対応、印象はいかがですか。

（2）当院の受付、会計の職員の対応、印象はいかがですか。

	（1）その他	（2）受付・会計
今回	4.41	4.18
H30 年 9 月	4.37	4.13
H30 年 2 月	4.35	4.06

問6　お見舞いの方に対する職員の対応、印象はいかがですか。

問7　食事のメニューや味は満足されていますか。（※いずれも 5 点満点）

	問6　お見舞い	問7　食事
今回	4.12	3.40
H30 年 9 月	4.01	3.50
H30 年 2 月	4.02	3.59

問8　院内の環境についてお聞きします。（※5 点満点）

（1）院内の表示や案内はわかりやすいですか。

（2）病室では快適に過ごすことができますか。

（3）院内の施設（食堂、トイレ、駐車場など）について満足されましたか。

（4）院内の売店（コンビニエンスストア）について満足されましたか。

（5）総合的に見て院内の環境には満足されていますか。

（6）病室でのプライバシーは守られていましたか。

	（1）院内表示	（2）病室の快適さ	（3）食堂、トイレ等	（4）コンビニエンスストア	（5）環境総合	（6）プライバシー
今回	3.96	4.11	3.59	3.61	3.98	3.94
H30 年 9 月	3.82	3.87	3.35	3.45	3.80	3.84
H30 年 2 月	3.90	3.97	3.42	3.50	3.89	3.92

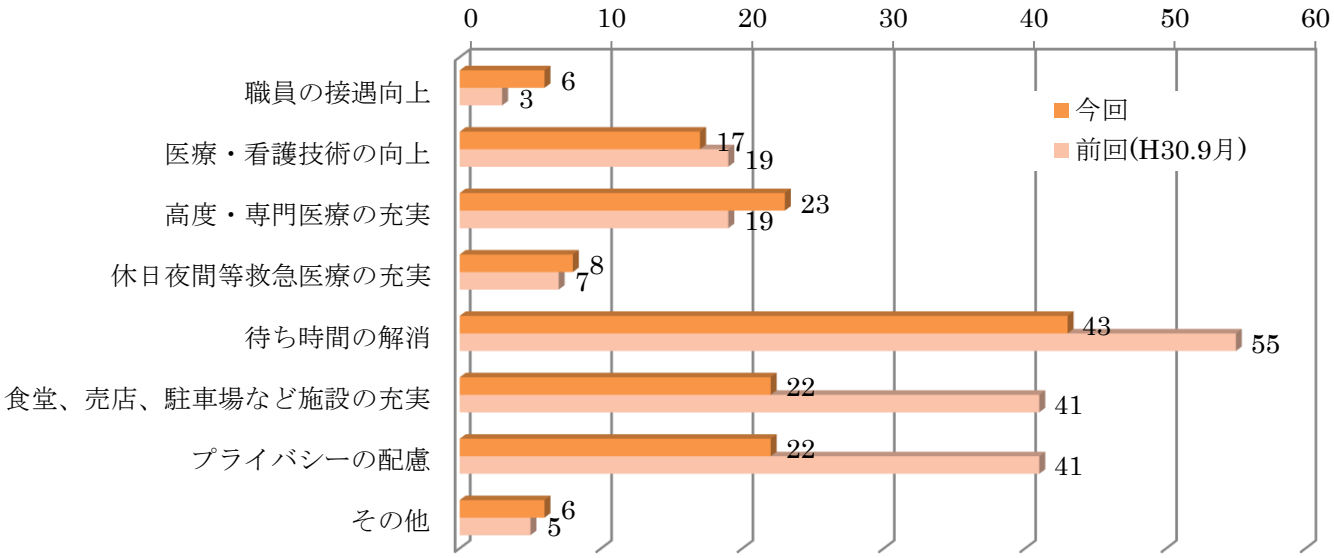
問9　病院への要望、印象などについてお聞きします。

（1）今後、当院に望まれることはどのようなことですか。

外来患者さまのアンケートと同じく、一番要望が多かったのは「待ち時間の解消」43 人（33%）でした。前回は、「食堂、売店、駐車場などの施設の充実」と「プライバシーの配慮」が次に多い結果でしたが、今回は、「高度・専門医療の充実」が 23 人（17%）という結果になりました。

※複数回答あり

※無回答 39 人は除く



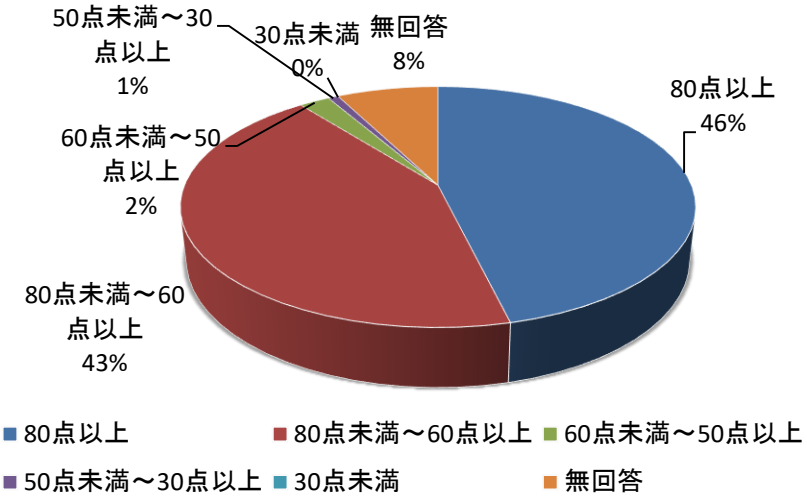
（2）医療内容、スタッフの対応、施設など、総合的に見てこの病院を採点するとすれば何点ぐらいだと思われますか。

□80 点以上･･･61 人（46%）
□80 点未満～60 点以上･･･57 人（43%）
□60 点未満～50 点以上･･･ 3 人（2%）
□50 点未満～30 点以上･･･ 1 人（1%）
□30 点未満･･･ 0 人（0%）
□無回答･･･10 人（8%）

単純平均した、総合得点は

89.18 点です。

前回調査時の総合得点は、89.92 点でした。



入院患者さまの総合得点は、前回より 0.74 点下がる結果となりましたが、各問いに対する回答は比較的評価を伸ばしたものが多い結果となりました。

問10　その他　当院に対してお気付きの点などがございましたら、ご記入ください。

ありがとうの言葉	回答者
前回 10 月の入院の時より今回の方が良いように思います。（スタッフ一同）	70 代男性 3 階東病棟
（白米）ご飯がおいしかった。（1 度だけちょっと食べられなかった） 味噌汁など汁物がおいしかった。先生、看護師さん、大変な仕事だと思いました。頑張ってください。（栄養士さん他）	60 代女性 5 階東病棟
みな様、すごく明るく良いです。	70 代女性 6 階東病棟
何度も入院してお世話になっておりますが、色々とお世話をして頂くのにとても満足しております。ありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。	70 代女性 4 階西病棟
初めてこの様な大病院に入院しました。患者数の多い中、すべてのスタッフの皆さんが患者 1 人 1 人に、一様に細やかな気配りをされている様子には本当に感心致しました。心から有り難うございましたと申し上げます。	70 代女性 ―
旧中央病院から何十年もお世話になっています。こちらの中央病院・市民病院になっても、何度も命を助けていただきました。私は市民病院のファンです。ありがとうございます。	70 代女性 3 階東病棟
本当、不快な患者がいました（敢えて名前書いておきます）〇〇という患者。 自分中心で、声も深夜、早朝問わずデカく目が覚めるくらい。しかも本当ワガママでイライラして不快な気持ちでした。 でも、看護師さんの対応に、感動しました。これからも向上頑張ってください。	40 代男性 3 階東病棟

ありがとうの言葉	回答者
毎日ご苦労さまです。	70 代女性 4 階西病棟
看護師さんがいつも笑顔で対応して下さるので、元気をもらっています。 まだまだ長いので、よろしくお願いします。	60 代女性 4 階東病棟
働いている皆さんが１つになってがんばりニコーしておられるのが力強い。 もう少し休憩時間または１日６時間位が良いと思う。少ない所まで気をつかってもらい、なっとくいく入院でした。	80 代女性 5 階西病棟
いつも丁寧に接して頂き感謝です。	50 代女性 5 階東病棟
縦横の人間関係がよく出来ているので、患者に不安がない。無駄な時間がないと思う。お互いに助け合っておられる姿は美しい。	90 代女性 5 階西病棟
看護師さん達は、皆、やさしく接してくれていました。	60 代女性 5 階西病棟
夜の看護師さんが、見廻りは良くされていると思います。	80 代 —
とても親切で優しいイメージでした。 先生方、看護師さん、リハビリの方、薬剤師さん、栄養士さん、事務の方、すべての方が治療に向けて全力をつくしてくれました。本当にありがとうございました。	50 代女性 5 階西病棟
ご意見・ご要望	**回答者**
時々、夜間勤務の人でつらく当たる人がいる。相手が病気だと意識して親切に対応して戴ければ言うことなし。 病院はいつも感謝しています。	80 代男性 5 階西病棟
退院日を土・日にしてもらいたい。	80 代男性 5 階西病棟
とにかく快適で安心な入院生活をとてもありがたく思っています。 ただ、駐車場の出口が混雑時ずっと下まで並び、身動きが出来ないこともあります。混雑時は、人が入って２台が出れるようにすればいかがでしょうか？	60 代女性 6 階東病棟
食事をもうちょっとお子様向けにしてほしい。 好みを取り入れてほしい。	30 代男性 3 階東病棟
いろんな方にお世話していただき、本当にありがたいです。 勤務している者にとっては、担当の先生や看護師さんに話を聞く機会が少なかったのが残念です。	80 代女性 3 階西病棟
トイレにせっけんがあったらいいな。 （部屋にあるから良いのかな・・・・）	40 代女性 3 階西病棟
個室で、テレビ・冷蔵庫が有料なのは驚きました。 他の病院はみんな無料です！！	60 代女性 4 階西病棟
施設が古いが、掃除がよくされていると思いました。 安心させるために患者の話をよく聞いて欲しい。心配する気持ちは、高い人も低い人もいるが、やはり不安をかかえています。	70 代男性 —

ご意見・ご要望	回答者
更に、医療・看護技術の向上。 出来ること・出来ないことは良く承知しているが、今回、消防救急車の交渉をみて、私は生命をひろった感である。大変有り難かった。安心して救急医療して頂ける病院に。	80 代男性 4 階西病棟
エアコンを弱で入れても、わりと強いような気がした。	40 代女性 3 階西病棟
患者さんに対して、「お母さん」とみんなに言ったり、怒りつけるような言葉、汚い言葉。うんこ、うんこの連発どうかと思います。（一部の看護師さんですが） 出来るだけ名前で呼んで欲しいですね。 患者は弱い立場、同じ言葉でも随分違ってきますね。男性看護師さんの方が立派だと思います。	80 代女性 3 階東病棟
駐車場での不便がよくあります。身体障害者マーク以外で降ろすのは本当に大変です。マーク以外の方が停めていると、がっかりします。	40 代女性 3 階西病棟
通院の時、冬場は特に着ている物がかさばるので、ロッカーがあれば助かると思います。 駐車場の料金を入れるところが遠くて手が届かない。 バイク置き場を広く。	80 代女性 4 階西病棟
食事など、個人的な好みがあるので、ある程度個人的に希望を聞くのがよい。（食事は、適不適が多い）	90 代女性 —
なぜだか、全室カーテンを閉め切っているのがわからない。 コンビニ、ちょっとせまい。 プライバシーの配慮：男の人でも体をふきにきたり、シャワーしたりしているのが、ちょっと 70 もすぎたバアバだから、気にしないだろうと。	70 代女性 4 階西病棟
パジャマに１つでもポケットがあったら便利。 食事が他病院よりよくない。	70 代女性 4 階西病棟
トイレの待ち時間。	50 代男性 4 階西病棟
トイレ器具痛い。水の音が高い。 入院期間が２ヵ月では、他院にうつり自分の希望院が出来ないのが残念。	80 代女性 5 階西病棟
はじめて面会に来た人に対し、感じがわるかった。	60 代女性 —
患者さんの名前を何度も間違えているナースさんがいたので、ヒヤリ・ハットだなと思いました。	30 代女性 —
夜間看護師さんが少人数で大変だなと思った。	80 歳代女性 —
他科との連携を密にして、早期の発見、対応をお願いします。	80 代男性 5 階東病棟
換気機能が少ない。	60 代男性 5 階東病棟
食堂、休日あけて。	40 代男性 5 階西病棟

ご意見・ご要望	回答者
トレが狭いです。車イスが入りにくいです。 個室が少ないです。	90 代女性 5 階西病棟
トイレの数が少ないと思いました。	60 代女性 5 階西病棟
入院中２日目で、食事が満足に口に入らない状態ですので、食費対応等考えることが出来ません。	80 代男性 4 階西病棟

アンケート調査にご協力いただきました皆さまに心より感謝いたしますとともに、職員の対応などにより、ご不快な思いをされた患者さまには大変申し訳なく、今後の課題が多くあることを改めて認識する機会となりました。

多くのご要望をいただいている待ち時間の短縮につきましては、以前から一貫して取り組んで来てはおりますが、解決が大変困難な問題で、個々の患者さまの事情や診療内容によって診療時間が短時間で済むこともあれば１時間を超えるような長時間を要する場合もあり、予測が困難となっております。病院としましても現状で良しとしている訳ではなく、引き続き待ち時間短縮に向け、より一層の努力をしてまいりたいと考えております。

また、外来患者さま・入院患者さまともに、駐車場が狭い、トイレの数が少ない・狭い、無料 Wi-Fi 環境整備の要望など、施設・設備などに対するご意見を多くいただきました。いただいたご意見を今後の検討課題とさせていただき、院内改修などを行う際には活かしてまいりたいと考えております。

なお、駐車場につきましては、混雑時には警備員において空車状況を確認し、できる限り速やかな車両誘導に努めるなど、今後とも皆さまの待ち時間を少しでも短くできるよう努めてまいります。

最後になりましたが、温かいお言葉も多くいただき、職員一同心が癒され、またこれからの励みとなりました。今後も、来院される皆さまにご満足いただけるよう、職員教育及び環境整備等に努めてまいります。

アンケートにご協力いただいた皆さま、ありがとうございました。